



## Rapport annuel 2007



*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les  
personnes handicapées de l'Ontario*

L'honorable Madeleine Meilleur  
Ministre des Services sociaux et communautaires  
Ministre déléguée aux Affaires francophones



## Table des matières

---

Message de la ministre	2
Introduction	5
Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario	7
Ce que les normes disent	8
Qui doit s'y conformer	10
Aide prévue pour se conformer aux normes	12
Les autres normes en cours d'élaboration	14
Transport	14
Information et communications	15
Emploi	15
Milieu bâti	15
Les efforts d'éducation et de sensibilisation	17
Le point sur les activités du Conseil consultatif des normes d'accessibilité	21
Les prochaines étapes	23
Conclusion	25

---

## Message de la ministre

---

C'est avec grand plaisir que je vous présente pour 2007 le rapport annuel exigé par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Cette loi établit un plan détaillé suivant lequel l'Ontario deviendra pleinement accessible d'ici 2025, et ce grâce à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application de nouvelles normes d'accessibilité dont le respect sera obligatoire dans de nombreux domaines de notre vie de tous les jours.

Durant l'année écoulée, nous avons franchi d'importantes étapes dans la mise en œuvre de la *Loi* en vue d'atteindre notre objectif de réaliser l'accessibilité de l'Ontario d'ici 2025.

Le règlement qui établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prendra effet partout en Ontario le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Ces normes sont les premières d'une série qui seront élaborées aux termes de la *Loi* dans cinq domaines différents et les premières normes de ce genre au Canada.

L'accessibilité pour les services à la clientèle signifie que les personnes ayant un handicap auront désormais des chances égales d'accès aux mêmes services que le reste de la population.

Nous appuyons par ailleurs les comités qui travaillent à l'élaboration des quatre prochaines propositions de normes dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti. Ces normes donneront naissance à une province où tout le monde pourra obtenir des biens, des services, une éducation ou un emploi, sans égard à l'éventuelle existence d'un handicap.

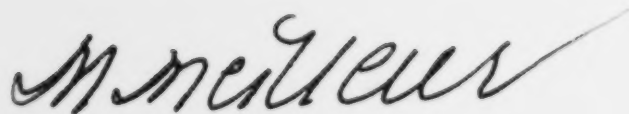
En mai dernier, le gouvernement a donné le coup d'envoi à une campagne dont le but est de sensibiliser le public aux questions touchant l'accessibilité, d'opérer un changement d'attitudes envers les personnes handicapées et de promouvoir les nouvelles normes d'accessibilité qui vont être élaborées dans les prochaines années. Baptisée « ON donne accès », cette campagne vise dans un premier temps les gens d'affaires, afin de les aider à comprendre les implications des nouvelles dispositions réglementaires pour leurs entreprises. La deuxième phase de cette campagne, qui suivra en début d'année, sera axée sur la collectivité et en particulier sur ce que nous pouvons faire pour rendre les quartiers où nous vivons plus universellement accessibles.

En janvier, nous serons prêts à lancer une nouvelle page Web, [www.AccessON.ca/reglementation](http://www.AccessON.ca/reglementation), sur laquelle les entreprises et autres organisations visées par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pourront trouver les renseignements et les outils dont elles auront besoin pour se conformer aux nouvelles exigences.

Fidèles à notre engagement de sensibiliser le public à tout ce qui touche l'accessibilité, nous avons également continué de forger et de cultiver des partenariats stratégiques pour trouver de nouvelles façons d'aider et de célébrer les entreprises et autres organisations qui avancent sur la voie d'une plus grande accessibilité pour leur clientèle et les membres de leur personnel.

L'année qui s'achève a été des plus enthousiasmantes, et nous avons fait de grands pas en direction de notre objectif. Au cours des prochaines années, nous n'aurons cesse de collaborer avec le secteur parapublic, le milieu des affaires et les Ontariennes et Ontariens avec ou sans limitations en vue de créer une province où chacun pourra apporter sa contribution.

L'accessibilité de la province sera avantageuse pour tout le monde, car ce ne sera que lorsque chaque personne résidant en Ontario pourra réaliser son plein potentiel que notre province deviendra elle-même l'endroit idéal où vivre.



Madeleine Meilleur  
Ministre des Services sociaux et communautaires  
Ministre déléguée aux Affaires francophones



## Introduction : Réaliser l'accessibilité pour l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens

Une ère nouvelle a commencé.

En juin 2005, les membres de l'Assemblée législative de l'Ontario ont voté à l'unanimité en faveur de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « *Loi* »). La *Loi* trace la marche à suivre pour réaliser, d'ici 2025, l'accessibilité de l'Ontario pour les personnes qui y habitent ou y viennent en visite, et ce, grâce à l'élaboration de nouvelles normes d'accessibilité applicables partout dans la province.

La *Loi* prévoit que l'élaboration des normes se fasse suivant un processus ouvert et transparent auquel participent activement le public, et en particulier la communauté des personnes handicapées, le secteur parapublic (et notamment les collèges, les universités et les hôpitaux), le secteur privé, le gouvernement provincial et les municipalités.

Les jalons de ce processus ont été posés en 2006. Il y eut d'abord la constitution des comités chargés d'élaborer les propositions de normes d'accessibilité. Vint ensuite la nomination d'un conseil composé de dirigeantes et de dirigeants de la communauté des personnes handicapées, de même que des secteurs privé et parapublic, chargé de conseiller la ministre sur la mise en œuvre de la *Loi*, y compris l'élaboration des propositions de normes. Enfin, plusieurs partenariats clés ont vu le jour avec divers organismes au cœur du milieu des affaires et du secteur sans but lucratif de l'Ontario.

Fin 2007, une étape clé avait été franchie avec l'adoption des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui prendront effet le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Il s'agit là des premières normes résultant de l'application de la *Loi* et des premières normes de cette nature au Canada en général.



## **Introduction : Réaliser l'accessibilité pour l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens**

---

L'année à venir verra l'élaboration des quatre prochaines propositions de normes dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et enfin, du milieu bâti. Elle sera par ailleurs consacrée à appuyer les entreprises et les organisations visées par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, alors qu'elles découvriront ce que ces normes signifient pour elles et comment les incorporer à leurs améliorations organisationnelles courantes.

Alors que la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario crée les outils et les ressources susceptibles de fournir ce soutien, la fonction publique de l'Ontario (FPO) donne l'exemple pour ce qui est de rendre les services à la clientèle plus accessibles. La FPO a toujours eu conscience de son rôle d'agent du changement dans cette province, et il n'en sera pas autrement en ce qui concerne l'intégration de l'accessibilité à notre vie de tous les jours. Le gouvernement de l'Ontario a pris l'engagement ferme d'œuvrer à l'amélioration de l'accessibilité, qui représente une étape importante dans le sens de l'instauration d'une province plus forte et plus prospère.

L'objet du présent rapport est de faire le point sur la mise en œuvre de la *Loi*. Durant l'année écoulée, au-delà de l'élaboration des premières normes d'accessibilité, quantité de mesures concrètes ont été prises dans le sens d'une province plus accessible, y compris le lancement sur Internet d'une campagne de sensibilisation du public aux obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées, la publication d'un guide visant à aider les personnes handicapées et leurs familles dans des situations d'urgence, l'élargissement des partenariats avec des intervenants clés dans le milieu des affaires et le secteur sans but lucratif, et bien d'autres initiatives encore.



## Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario

En octobre 2005, le gouvernement de l'Ontario a commencé à recruter les membres d'un comité qui seraient chargés, ensemble, de proposer les premières normes ontariennes visant l'accessibilité pour les personnes handicapées de la province, et ce dans le domaine des services à la clientèle. Il devait s'agir là des premières normes élaborées en application de la loi historique adoptée par notre gouvernement, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle comptait 27 membres, dont sa présidente, Judith Sandys, de l'Université Ryerson. Ces membres étaient issus des milieux les plus divers, y compris le monde des affaires, différentes administrations municipales, divers ministères du gouvernement de l'Ontario, d'autres organisations du secteur public telles que des hôpitaux et des collèges, la communauté des personnes handicapées et celle des fournisseurs de services.

Les membres de ce comité se sont réunis en vue d'élaborer des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle applicables aux entreprises et aux organisations qui fournissent des biens et des services au public en Ontario.

À l'automne 2006, le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle a finalisé sa proposition de norme initiale, qui a été affichée sur le Web pour que le public puisse en prendre connaissance et faire des commentaires à son égard.

La *Loi* reflète d'un bout à l'autre l'idée de veiller à ce que l'élaboration des normes se fasse de manière ouverte et coopérative. La sélection des membres des comités d'élaboration des normes se fait suivant un processus aussi ouvert que transparent et les procès verbaux des réunions des comités



## Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario

---

sont affichés en ligne, comme le sont, aux fins d'examen et de rétroaction par le public, les propositions de normes initiales élaborées et approuvées par un comité. Ce processus, fidèle à l'esprit d'ouverture et de transparence de la *Loi*, favorise la participation active des membres du public.

Une fois la période d'examen public achevée, le comité a pris connaissance des commentaires recueillis et, après avoir modifié sa proposition de norme initiale en conséquence, il a soumis sa proposition de norme définitive à la ministre des Services sociaux et communautaires.

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prendront effet le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

### Ce que les normes disent

Selon les nouvelles normes, les organisations vont devoir :

- établir des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de leurs biens ou services aux personnes handicapées, y compris une politique traitant de l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels;
- faire des efforts raisonnables pour que leurs politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants :
  - o les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
  - o la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit;
  - o les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit;
- dans leurs communications avec une personne handicapée, tenir compte de son handicap (p. ex., lui fournir une publication dans un format substitut, notamment sur audiocassette ou en braille);
- veiller à ce que leurs bénévoles, les personnes qui assurent des services à leur clientèle et les personnes qui participent à l'élaboration de leurs politiques, pratiques et procédures relatives aux services à la clientèle reçoivent une formation au sujet de la fourniture de leurs biens ou services aux personnes handicapées;

## Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario

- si une personne handicapée est accompagnée d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien, veiller à ce qu'il lui soit permis d'accéder aux biens ou aux services en compagnie de l'animal d'assistance ou de la personne de soutien et, si un prix est demandé à une personne pour l'entrée dans les lieux ou relativement à sa présence dans ceux-ci, veiller à ce qu'un avis du prix payable, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien soit donné à l'avance;
- aviser le public de toute perturbation temporaire de leurs installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour accéder à leurs biens ou services (p. ex., afficher des avis à l'entrée d'un immeuble avisant la clientèle qu'un ou plusieurs ascenseurs sont temporairement hors service);
- établir un processus de rétroaction leur permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont elles fournissent leurs biens ou services aux personnes handicapées et de répondre à d'éventuelles plaintes reçues à cet égard.

D'ici cinq ans, le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle réexaminera le règlement établissant ces normes afin d'établir s'il y a lieu de le réviser, de le mettre à jour ou de modifier les délais de mise en conformité qu'il impose.



Les consommateurs ayant des handicaps ont de l'argent à dépenser pour des produits et des services qui répondent à leurs besoins. ... Si l'on y ajoute la richesse des aînés, dont le nombre ne cesse d'augmenter, ainsi que celle de leurs amis et de leur parenté, on arrive à un vaste marché potentiel qui est encore relativement mal servi.

- *Open for Business: The Value of Accessibility*, un rapport du Conference Board of Canada publié en 2007 [traduction].

## **Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario**

---

### **Qui doit s'y conformer**

Les normes s'appliquent à toutes les organisations de l'Ontario qui fournissent des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui emploient au moins une personne. Ceci inclut les entreprises privées, les organisations sans but lucratif, le gouvernement provincial et ses organismes, les municipalités et des organisations du secteur public telles que les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organisations de transport en commun.

Les entreprises et les organisations qui emploient 20 personnes ou plus, de même que les organisations désignées du secteur public, devront déposer des rapports sur l'accessibilité faisant état de la manière dont elles satisfont à chacune des exigences des normes.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2008 marque l'entrée en vigueur des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, mais les organisations auront deux ou quatre ans, selon le cas, pour s'y conformer pleinement et présenter leurs premiers rapports. Les délais de mise en conformité varient. Un règlement distinct énoncera les dates auxquelles les organisations visées par les normes devront s'y conformer.

Les normes répartissent les entreprises et les organisations en trois catégories, telles que décrites ci-après, en ce qui concerne les délais de conformité et les obligations de déposer des rapports.

(1) Les organisations désignées du secteur public qui emploient une ou plusieurs personnes doivent :

- se conformer aux normes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010;
- déposer des rapports sur l'accessibilité à partir de 2010.

Les organisations désignées du secteur public sont :

- les ministères provinciaux;
- les organismes provinciaux désignés qui fournissent des services à la clientèle;
- l'Assemblée législative et les bureaux qui en relèvent;
- les municipalités;
- les universités;

## Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario

- les collèges d'arts appliqués et de technologie;
- les hôpitaux publics;
- les conseils scolaires et les organisations de transport en commun.

(2) Les entreprises et les organisations du secteur privé et du secteur sans but lucratif qui emploient 20 personnes ou plus doivent :

- se conformer aux normes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012;
- déposer des rapports sur l'accessibilité à partir de 2012.

(3) Les entreprises et les organisations du secteur privé et du secteur sans but lucratif qui emploient entre un et dix-neuf personnes doivent :

- se conformer aux normes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012;
- Ces organisations ne sont pas tenues de déposer des rapports sur l'accessibilité. À la suite du processus d'examen public et de rétroaction, un règlement additionnel a été adopté en complément de celui établissant les normes qui exempte ces organisations du dépôt de rapports sur l'accessibilité. Ainsi, les organisations de petite taille, qui ne disposent que de ressources limitées, peuvent concentrer leurs efforts sur l'atteinte de résultats.



À l'échelle nationale, les personnes handicapées font elles-mêmes chaque année des dépenses de consommation estimées à 25 milliards de dollars et elles influent sur celles de douze à quinze millions d'autres Canadiennes et Canadiens.

*— rapport publié par le Groupe financier RBC en 2000 [traduction].*



# Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario

---

## Aide prévue pour se conformer aux normes

De nos jours, une personne sur sept en Ontario a un handicap. Or, compte tenu du vieillissement de la population, ce chiffre, de même que le nombre de personnes âgées vivant dans la province, vont continuer d'augmenter. Les entreprises et les organisations qui éliminent les obstacles à l'obtention de leurs produits et services seront celles qui profiteront de ce marché en pleine expansion.

Soucieux d'aider les entreprises et autres organisations à mieux saisir les implications des nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et ce qu'elles doivent faire pour satisfaire à leurs exigences, le gouvernement met au point une série d'outils, de ressources et de partenariats stratégiques.

## Outils

- Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – Ce guide, que le gouvernement prévoit publier début 2008, expliquera le règlement établissant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en langage clair et simple.
- Trousse d'outils pour faciliter la mise en conformité – Toujours début 2008, le gouvernement produira un guide pratique contenant des modèles de politiques, de listes de vérification et du matériel de formation pour aider les organisations tenues de se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à s'acquitter de leurs obligations.
- Talk to Me: Serving Customers with Disabilities – Il s'agit de courts vidéos de formation (disponibles en anglais seulement) traitant des cinq domaines à l'égard desquels des normes d'accessibilité seront élaborées. On y voit des personnes ayant divers types de limitations décrire les obstacles auxquels elles se heurtent le plus souvent et donner leur avis sur ce qui peut améliorer la qualité des services à la clientèle qui leur sont offerts.
- L'accessibilité : C'est une bonne affaire pour l'Ontario – Ce DVD de formation vise à aider les petites et moyennes entreprises à rendre leurs biens et services plus accessibles pour toute leur clientèle.
- May I Help You? – Ce cours de formation en ligne (offert en anglais seulement) s'adresse aux membres de la fonction publique de l'Ontario qui interagissent régulièrement avec le public. Il leur apprend à mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées et à offrir le meilleur service possible à l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens.

# Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario

## Ressources

- Centres de renseignements – La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario unit ses efforts à ceux de ServiceOntario et du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario pour renseigner les propriétaires ou gestionnaires d'entreprises sur les normes et ce qu'il faut faire pour s'y conformer.
- Site Web consacré à l'application des normes – En janvier 2008, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario inaugurera une nouvelle section du site Web du ministère des Services sociaux et communautaires qui regroupera toute l'information destinée aux organisations visées par les normes pour les aider à mieux comprendre leurs responsabilités, de même que les outils et les ressources susceptibles de faciliter leur mise en conformité.

## Partenariats stratégiques

- Conseil canadien du commerce de détail – Le gouvernement de l'Ontario s'est associé au Conseil pour promouvoir l'accessibilité du commerce de détail et pour offrir aux commerçants de la province des outils et des ressources spécifiquement conçus pour les aider à rendre leurs biens et leurs services plus accessibles. L'idée est de les sensibiliser aux avantages que l'accessibilité peut présenter pour eux et de les informer sur les mesures qu'ils doivent prendre pour se conformer aux nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario (AMCTO) – Le gouvernement de l'Ontario collabore avec l'AMCTO à la création d'outils et de ressources qui aideront les municipalités à se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.



Les entreprises à succès, petites ou grandes, sont celles qui embrassent l'accessibilité, celles qui comprennent que les personnes handicapées ou âgées représentent un segment vaste et croissant de la population dont le pouvoir d'achat s'élève à des dizaines de milliards de dollars.

- *Open for Business: The Value of Accessibility*, un rapport du Conference Board of Canada publié en 2007 [traduction].

## Les autres normes en cours d'élaboration

---

En 2007, quatre comités d'élaboration de normes additionnels ont été constitués en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ces comités sont chargés d'élaborer des propositions de normes d'accessibilité dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti.

Chacune des propositions de normes sera mise de l'avant par un comité d'élaboration des normes composé d'hommes et de femmes qui représentent le milieu des affaires, la communauté des personnes handicapées, le secteur sans but lucratif, les ministères du gouvernement provincial et d'autres organisations du secteur parapublic, telles que les hôpitaux et les collèges.

Le rôle des comités d'élaboration des normes est, de façon générale, d'élaborer des propositions de normes d'accessibilité portant sur différents domaines de la vie en société. Leurs travaux les amènent à examiner l'éventail complet de handicaps et les obstacles auxquels se heurtent les personnes ayant des limitations en raison de ces handicaps. Ils doivent également apprécier et défendre, de façon équilibrée et équitable, les points de vue et les intérêts des divers secteurs, industries, organisations, groupes et communautés de l'Ontario, y compris la communauté des personnes handicapées. Enfin, leur principal but est de réaliser l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Voici où en sont les travaux de chacun de ces comités et les normes qu'ils sont chargés d'élaborer.

**Transport :** Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport est présidé par Al Cormier, expert-conseil ayant de longues années d'expérience dans le domaine du transport.

Le comité a présenté sa proposition de norme pour examen par le public en juin 2007. Le processus d'examen public a pris fin en septembre et le comité se réunira à nouveau début 2008 pour examiner les commentaires ainsi recueillis. Le comité finalisera ensuite sa proposition de norme avant de la transmettre à la ministre des Services sociaux et communautaires.



## Les autres normes en cours d'élaboration

**Information et communications :** Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité de l'information et des communications est présidé par Laura Talbot-Allan, présidente et associée principale de TalbotAllan Consulting, anciennement vice-présidente des relations externes de l'Université de Waterloo et cadre supérieure dans le domaine des télécommunications aussi bien au sein du secteur privé que du secteur public.

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité de l'information et des communications se réunit régulièrement et s'attend à présenter sa proposition de norme initiale aux fins d'examen par le public en 2008.

**Emploi :** Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité à l'emploi est présidé par le Dr Robert Kosnik, qui a enseigné la médecine du travail et de l'environnement à l'Université de Toronto et à la University of California à San Francisco.

La première réunion de ce comité a eu lieu à l'automne 2007.

**Milieu bâti :** Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti est présidé par Ron Meredith Jones. M. Meredith Jones possède plus de trente années d'expérience comme dirigeant dans l'industrie de l'assurance. Il a par ailleurs siégé au conseil du Toronto Rehabilitation Institute pendant plus d'une décennie en tant qu'administrateur, trésorier et président.

La première réunion de ce comité a eu lieu à l'automne 2007.



Les entreprises qui apprécient la valeur des personnes handicapées et qui incorporent l'accessibilité à leur culture et leurs pratiques auront un avantage concurrentiel.

- *Open for Business: The Value of Accessibility*, un rapport du Conference Board of Canada publié en 2007 [traduction].



## Les efforts d'éducation et de sensibilisation

Il ressort de travaux de recherche effectués ailleurs qu'en Ontario que la conformité aux normes d'accessibilité est en général meilleure lorsque l'adoption des règlements qui les imposent va de pair avec une campagne d'éducation et de sensibilisation solide et ciblée. Informer à l'avance les organisations visées par les normes de la teneur de celles-ci et des exigences auxquelles elles donnent naissance leur permet de mieux saisir les obstacles à l'accessibilité et elles sont de ce fait plus nombreuses à embrasser le changement et à s'acquitter de leurs obligations.

Le ministère est donc bien décidé à poursuivre ses efforts de sensibilisation à l'intention du public comme des entreprises et des organisations qui devront se conformer aux normes afin d'appuyer le changement.

Les paragraphes qui suivent décrivent quelques-unes des principales initiatives d'éducation et de sensibilisation qui ont été axées sur les secteurs privé et public cette année.

- « ON donne accès » :  
Une nouvelle campagne de sensibilisation de grande envergure a été lancée en mai 2007 pour aider le public à mieux comprendre les obstacles auxquels se heurtent les personnes ayant un handicap, les mesures prises par le gouvernement de l'Ontario pour rendre la province plus accessible et comment chacune et chacun peut faire sa part.

Cette campagne inclut un nouveau site Web, [www.AccessON.ca](http://www.AccessON.ca), distinct du site Web de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, consacré à tout ce qui touche la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et l'accessibilité en général. Elle inclut aussi des affiches et des dépliants distribués dans les collectivités de la province.

La première phase de la campagne « ON donne accès », axée sur les propriétaires et les gestionnaires d'entreprises de l'Ontario, vise à aider ces personnes à



## Les efforts d'éducation et de sensibilisation

mieux comprendre l'accessibilité et les implications des nouvelles dispositions réglementaires. La deuxième phase sera davantage axée sur les collectivités et sur ce que chacune et chacun d'entre nous peut faire pour rendre les quartiers où nous vivons et jouons plus universellement accessibles.

- Exposition sur l'accessibilité : Pour marquer la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en mai 2007, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a organisé, à Queen's Park, une exposition sur l'accessibilité à l'intention des membres de la fonction publique provinciale. Cette exposition s'est déroulée sur deux jours et a attiré la participation de plus de 500 membres de la fonction publique de l'Ontario (FPO).

Plusieurs séminaires, démonstrations et ateliers pratiques ont contribué à sensibiliser les participantes et participants à l'importance de l'accessibilité et à la nécessité pour la FPO de donner l'exemple des changements requis pour l'améliorer.

- Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers : Gestion des situations d'urgence Ontario a dévoilé ce guide durant la Semaine de la protection civile en mai 2007, de concert avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Produit en collaboration avec plus d'une vingtaine de groupes ayant de l'expérience dans le domaine de la protection civile, ce guide est la ressource la plus complète qui soit au Canada sur la préparation aux situations d'urgence pour les personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers. Il contient non seulement des listes de vérification, mais aussi des conseils pratiques, de même que des suggestions à l'intention des membres du public quant à la manière d'aider une personne ayant un handicap en cas d'urgence, et enfin des listes de choses à faire ou ne pas faire dans des situations d'urgence vis-à-vis de personnes ayant des limitations spécifiques.

- Participation à des conférences et autres événements : Le personnel de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a participé à une série de conférences, de séminaires, d'ateliers et d'assemblées annuelles en 2007, où il a parlé de l'importance de l'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes âgées, de même que des activités du gouvernement de l'Ontario liées à l'élaboration des nouvelles normes d'accessibilité provinciales, et où il a répondu aux questions des personnes intéressées.

## Les efforts d'éducation et de sensibilisation

---

- **Partenariats** : Faire de l'Ontario une province pleinement accessible d'ici 2025 est une tâche énorme, que ni le ministère, ni même le gouvernement de l'Ontario, ne peuvent accomplir seuls. Les partenariats avec des groupes représentant les personnes handicapées, des organisations cadres du secteur privé et des organismes sans but lucratif sont absolument indispensables à l'atteinte de cet objectif, chacun des partenaires pouvant tour à tour élargir la portée du message en le transmettant directement à un vaste groupe de personnes et d'organisations.

Jusqu'ici, le ministère a réussi à forger des partenariats stratégiques avec plusieurs groupes, tels que la Chambre de commerce de l'Ontario, le Conseil canadien du commerce de détail et l'Association canadienne de normalisation.

Cette année, nous avons élargi plusieurs de nos partenariats existants, afin d'explorer de nouvelles façons d'appuyer ou de célébrer les entreprises et les organisations qui font des progrès dans le sens d'une plus grande accessibilité pour leur clientèle et les membres de leur personnel. Voici quelques exemples des partenaires avec lesquels nous avons eu une collaboration accrue en 2007 :

- ▶ **Innoversity** : Le gouvernement a collaboré avec des spécialistes de l'organisme Innoversity à l'expansion de l'initiative Médias, accès et participation (MAP) et à l'organisation d'ateliers à la pause-repas. Cette initiative a pour but d'inciter les médias à promouvoir la participation et la représentation positive des personnes handicapées dans l'industrie du cinéma et de la télévision.
- ▶ **Link Up Employment Services** : Le gouvernement a appuyé la production par cet organisme d'un guide à l'intention des gestionnaires de première ligne visant à leur apprendre comment repérer, prévenir et éliminer de leurs pratiques les obstacles systémiques à l'embauchage et à l'emploi des personnes handicapées.
- ▶ **Ontario Chinese Restaurant and Food Services Association (OCRFA)** : Avec l'aide du gouvernement de l'Ontario, l'OCRFA a lancé un programme de remise de prix baptisé *Ontario Accessible Customer Service Awards* en vue d'encourager les entreprises dans cet important segment du commerce de détail à améliorer leur accessibilité pour leur clients et leurs employés. Les premiers prix ont été décernés lors de la journée de perfectionnement professionnel organisée le 10 juin 2007 par la Chinese Professional Association of Canada.





## Le point sur les activités du Conseil consultatif des normes d'accessibilité

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* prévoit la création du Conseil consultatif des normes d'accessibilité (« le Conseil »). Ce conseil a pour rôle de fournir des conseils stratégiques de haut niveau à la ministre des Services sociaux et communautaires sur les questions touchant l'élaboration des normes d'accessibilité et la mise en œuvre de la Loi en général, notamment en ce qui concerne l'éducation du public.

La composition du Conseil a été annoncée en décembre 2005. Son premier président était David Onley, journaliste de longue date auprès de CityTV à Toronto et depuis longtemps défenseur des intérêts des personnes ayant un handicap. Sa vice-présidente était Tracy MacCharles, qui a de nombreuses années d'expérience dans le domaine de l'équité d'emploi pour les personnes handicapées.

Durant l'année écoulée, le Conseil a rencontré le président du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport et la présidente du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle afin de discuter du processus d'élaboration des normes, consulté la ministre lors de chacune de ses réunions pour formuler des conseils au sujet des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en cours d'élaboration et de révision et, offert une rétroaction importante et informée à l'égard de la nouvelle campagne de sensibilisation du public, « ON donne accès ». En septembre 2007, les membres du Conseil ont appris, ravis et désolés à la fois, que leur président, David Onley, démissionnerait de sa présidence suite à sa nomination comme 28<sup>e</sup> lieutenant-gouverneur de l'Ontario.

David Onley est le premier lieutenant-gouverneur de la province à avoir un handicap. Sa mobilité est en effet très réduite par suite de la poliomyélite qu'il a contractée à l'âge de trois ans. M. Onley a fait savoir que l'accessibilité serait le thème dominant de son mandat comme lieutenant-gouverneur.

Le Conseil souhaite bonne chance à M. Onley dans son nouveau rôle. Le Conseil perd un grand champion, mais la province toute entière sera indéniablement gagnante.

« L'accessibilité est ce qui nous permet de réaliser tout notre potentiel. C'est l'inclusion. L'accessibilité est un droit de la personne et c'est une aspiration légitime. »

– David Onley,  
lieutenant-gouverneur de l'Ontario,  
dans son discours d'investiture.

## **Le point sur les activités du Conseil consultatif des normes d'accessibilité**

---

En novembre, Tracy MacCharles a accepté l'invitation de la ministre à assumer la présidence du Conseil qui a eu le plaisir d'accueillir Elizabeth Grandbois comme nouveau membre et comme nouvelle vice-présidente.

M<sup>me</sup> Grandbois, infirmière de profession, a été diagnostiquée en 1997 comme ayant une sclérose latérale amyotrophique (que l'on appelle aussi la maladie de Lou Gehrig). Déconcertée d'apprendre qu'il n'existait aucun traitement pour cette maladie et effarée de voir que si peu de gens comprennent à quel point elle est dévastatrice, M<sup>me</sup> Grandbois œuvre depuis de manière infatigable pour sensibiliser le public et aider d'autres malades.

Elle a créé et elle dirige la fondation Elizabeth's Concert of Hope, qui a déjà recueilli 2,5 millions de dollars pour la sensibilisation à la maladie de Lou Gehrig, la recherche et les soins aux malades. Cette année, M<sup>me</sup> Grandbois a été intronisée au Temple de la renommée Terry Fox en reconnaissance de ses efforts pour sensibiliser le public et améliorer la qualité de vie des personnes qui vivent avec un handicap.

La ministre a bien hâte de voir le Conseil poursuivre ses travaux en 2008 sous la direction de M<sup>me</sup> MacCharles qui sera secondé par M<sup>me</sup> Grandbois, femme dévouée et d'expérience. Leurs talents combinés s'ajouteront à ceux déjà très impressionnants des autres membres du Conseil.



## Les prochaines étapes

---

Les accomplissements en 2007 sont remarquables, l'une des principales étapes franchies étant l'adoption par règlement des premières normes élaborées en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, normes qui sont aussi les premières de ce type à être entrées en vigueur au Canada. Il reste toutefois encore fort à faire, et en 2008, la mise en œuvre de la *Loi* se poursuivra avec l'élaboration, l'affichage pour examen et, à terme, l'adoption de normes d'accessibilité portant sur quatre autres domaines.

Voici les autres activités importantes prévues pour l'année :

### Élaboration de normes

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport continuera à se réunir en 2008. Ses membres examineront la rétroaction du public au sujet de sa proposition de norme, puis ils réviseront celle-ci avant de la transmettre à la ministre pour son éventuelle adoption par règlement.

Les comités chargés d'élaborer des normes d'accessibilité dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti vont élaborer leurs propositions de normes initiales.

### Assistance aux organisations ontariennes soumises aux nouvelles normes

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario va poursuivre la création et la dissémination de nouveaux outils et produits susceptibles d'aider les organisations soumises aux normes d'accessibilité à se conformer à celles-ci.

### Multiplication des partenariats

De nouveaux partenariats verront le jour, de concert avec des dirigeantes et dirigeants des secteurs privé et parapublic, afin de mieux disséminer le message relatif à l'accessibilité et d'aider les entreprises et organisations visées par les nouvelles normes, à comprendre les implications des efforts déployés par le gouvernement, en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### Sensibilisation du public à l'accessibilité

Le gouvernement va élargir la campagne de sensibilisation du public « ON donne accès » en mettant l'accent sur les obstacles dans nos collectivités et les solutions envisageables pour les éliminer.



## Conclusion

Les membres de l'Assemblée législative qui ont adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, à l'unanimité, le 13 juin 2005, ont ce faisant, embrassé une vision d'une province pleinement accessible. Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont les premières normes de cette nature, non seulement en Ontario, mais à l'échelle du Canada tout entier. Un immense travail a été fourni en coulisses, mais l'adoption par règlement des premières normes d'accessibilité dans un des cinq domaines à l'égard desquels l'élaboration de telles normes est prévue, constitue la pose du premier jalon vers la réalisation de cette vision.

Il reste encore beaucoup de chemin à faire, que ce soit pour éduquer les entreprises et les organisations sur ce que les premières normes signifient pour elles ou pour élaborer et mettre en œuvre les quatre prochaines normes prévues. Le travail dans ce sens est déjà bien avancé et, grâce à l'aide de nos partenaires au sein du milieu des affaires, du secteur parapublic et du secteur sans but lucratif, de même qu'avec l'assistance des membres de la fonction publique de l'Ontario, il ne fait aucun doute que nous réaliserons cette vision d'une province de l'Ontario universellement accessible.



« De concert avec nos partenaires des secteurs privé et parapublic, nous allons créer une province où chaque Ontarienne et Ontarien peut avoir accès à des biens, des services, des moyens de transport ou un emploi dans sa collectivité, sans limitation en raison d'un éventuel handicap. La réalisation du rêve d'une province de l'Ontario pleinement accessible est à notre portée. »

- Madeleine Meilleur  
Ministre des Services sociaux et communautaires  
Ministre déléguée aux Affaires francophones

**Décembre 2007**

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2007

ISSN 1911-8201 (Imprimé) xM/12/07

ISSN 1911-821X (En ligne)

This document is also available in English.

Autres formats sur demande



Ce document a été rédigé par le  
ministère des Services sociaux et communautaires.